



LAPORAN MONEV DAN TINDAK LANJUT PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT UPT RSUD LABUANG BAJI 2023



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Alhamdulillah, Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Laporan Monev dan Tindak lanjut Pengaduan UPT RSUD Labuang Baji dapat diselesaikan sesuai yang diamanatkan dalam UU No. 14 Tahun 2008, tentang keterbukaan informasi publik.

Hal ini merupakan hasil dari pelaksanaan Laporan Monev dan Tindak lanjut Pengaduan UPT RSUD Labuang Baji selama secara transparan, akuntabel, akurat dan obyektif. Oleh karena itu,

Demikian pelaksanaan Laporan Monev dan Tindak lanjut Pengaduan oleh UPT PPID RSUD Labuang Baji ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, Mei 2024

Direktur UPT RSUD Labuang Baji

Provinsi Sulawesi Selatan

dr.Rachmawati Syahrir, Sp.KK, M.Kes

Pangkat Pembina Tk.I

Nip.19750312 200312 2 005

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) mendorong pemerintahan menjadi pemerintahan yang transparan, partisipatif dan akuntabel. Serta memberikan landasan hukum terhadap hak setiap orang untuk memperoleh Informasi Publik. Masyarakat tidak lagi disuguhkan dengan terbatasnya akses informasi yang berimbas pada kurangnya partisipasi masyarakat, tatakelola pemerintahan yang kurang transparan bagi publik. Keterbukaan Informasi menjadi cerminan dalam tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Keterbukaan Informasi Publik dan Reformasi birokrasi UPT RSUD Labuang Baji merupakan Upaya mewujudkan pemerintahan yang bersih dan baik dan akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan reputasi UPT RSUD labuang Baji, untuk secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat. Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat dibawah langsung oleh wadir Pelayanan Penunjang, Kefarmasian dan Pemasaran dan Kabid Humas dan Pemasaran

B. Dasar Hukum

1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembar Negara Republik Indoensia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4846;
2. Undang –Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan
5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Pelayanan Publik.
7. Peraturan presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024.
11. Keputusan Gubernur SulSel Nomor. 1287/VIII/Tahun 2023 Tentang Pembentukan Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat, Pejabat Penghubung dan Petugas Administrator Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional-Layanan Pelaporan Online Rakyat Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2023

II. MEDIA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

UPT RSUD Labuang Baji di dalam pengelolaan Pengaduan Masyarakat yang berasal dari publik melalui pengaduan langsung dan tidak langsung (Sosmed) dan SP4N-LAPOR. Untuk Tahun 2023 terdapat pengaduan langsung 8 pengaduan, SP4N-LAPOR 1 pengaduan, dan Sosmed 3 Pengaduan.

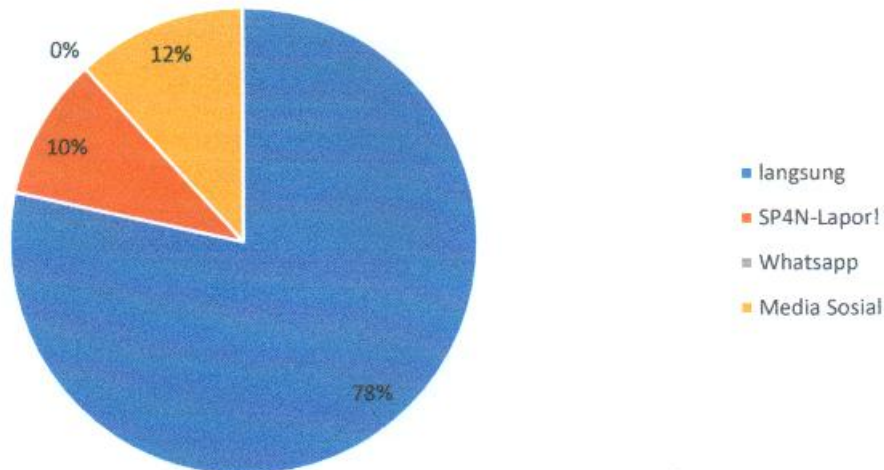
III. LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI

Tabel 1. Laporan Pengaduan Masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Tahun 2023

Bulan	Jumlah	Jenis Pengaduan	Media Pengaduan				Gambaran Umum Pelanggaran	Tindak Lanjut
			Langsung	Website (SP4N-Lapor!)	Whats app	Media Sosial		
Januari	-	-	-	-	-	-	-	-
Februari	1	Pelayanan	1	-	-	-	Tindakan yang dilakukan oleh perawat apakah sesuai protap	Selesai ditindak lanjuti
Maret	2	Pelayanan Medik	1	-	-	-	Pembayaran Hasil Tes Laboratorium sementara pasien memiliki BPJS kesehatan	Selesai ditindak lanjuti
		Bagian Umum dan Bidang Keperawatan	1	-	-	-	Fasilitas ruangan perawatan Baji Ati dan perawat slow respon	Selesai ditindak lanjuti
April	-	-	-	-	-	-	-	-

Bulan	Jumlah	Jenis Pengaduan	Media Pengaduan				Gambaran Umum Pelanggaran	Tindak Lanjut
			Langsung	Website (SP4N-Lapor!)	Whats app	Media Sosial		
Mei	4	Pelayanan Medis	1	-	-	-	Pasien melapor merasa ditolak dokter yang bertugas di poli MCU	Selesai ditindak lanjuti
		Fasmed	1	-	-	-	Hasil Pemeriksaan laboratorium yang tidak langsung keluar	Selesai ditindak lanjuti
		Keuangan	1	-	-	-	Pelayanan administrasi keuangan yang lambat	Selesai ditindak lanjuti
		Yanmed	1	-	-	-	Pasien pulang karena tidak mendapatkan pelayanan di IGD	Selesai ditindak lanjuti
Juni	1	Pihak Ketiga (Parkir)	-	-	-	1	Petugas parkir merangkap kasir parkir	Selesai ditindak lanjuti
Juli	2	Fasmed	1	-	-	-	Banyak obat kosong di apotik	Selesai ditindak lanjuti
		Fasmed	-	1	-	-	Pasien menunggu lama padahal dokter ada diruangan	Selesai ditindak lanjuti
Agustus	-	-	-	-	-	-	-	-
September	-	-	-	-	-	-	-	-
Oktober	-	-	-	-	-	-	-	-
November	1	Keperawatan	-	-	-	1	Keluarga Pasien Komplain terkait ruangan rawat inap	Selesai ditindak lanjuti
Desember	1	Yanmed	-	-	-	1	Etika perawat dan dokter	Selesai ditindak lanjuti
JUMLAH			8	1	-	3		
TOTAL			12					

Grafik jumlah Pengaduan Masyarakat



IV. PENUTUP

A. EVALUASI

Selama tahun 2023 tim pengaduan UPT RSUD Labuang Baji menerima 12 (Dua Belas) aduan berasal dari berbagai media antara lain: Langsung, WA, Medsos dan SP4N-Lapor!.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

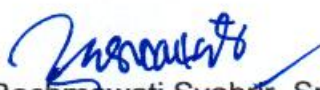
Rencana tindak lanjut sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan Unit Informasi dan Pengaduan di rumah sakit, akan dilakukan :

1. Perbaikan Pelayanan yang oleh Kepala Bidang Pelayanan Medis
2. Perbaikan Sarana dan Prasarana Oleh Kepala Bagian Umum
3. Akan diberikan Pembinaan SDM melalui kegiatan Komunikasi Efektif

Demikian Laporan Monev dan Tindak lanjut Pengaduan UPT RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2023. Semoga bermanfaat.

Makassar, Mei 2024

Direktur UPT RSUD Labuang Baji
Provinsi Sulawesi Selatan


dr. Rachmawati Syahrir, Sp.KK, M.Kes
Pangkat Pembina Tk.I
Nip.19750312 200312 2 005